

第6章

計画の推進に向けて

自治体運営の自律の推進

新たな時代にふさわしい地域行政の推進

区民の目線に立った行政経営の確立

資源の有効活用による区民サービスの向上

計画の着実な推進のために、4つの基本的視点から、区を取り巻く現況と将来を展望した課題を整理し、課題解決に向けての区の基本的な姿勢と主要な取り組みを示しています。

1 自治体運営の自律の推進

現状と課題

(1) 平成12年（2000年）の都区制度改革により、都は広域自治体として、特別区は基礎的自治体として、それぞれの責任を果たしつつ相互に連携して都市行政を担う、新たな都と特別区の関係がスタートしました。

この改革により、清掃事業が区に移管されるなど、区民に身近な事務事業の特別区への移管と財政自主権の強化が行われましたが、都区の役割分担の明確化とそれに伴う財源配分のあり方について、基礎的自治体としての特別区の自主性・自律性を高める観点から、解決すべき課題が残されています。

一方、「国から地方へ」への分権改革は着実な流れとなっており、全国的な市町村合併の推進や広域自治体として道州制の議論も開始されるなど、自治体の枠組みの見直しや、国から地方への税源の移行、地方交付税や補助金の見直しなど、今後の地方自治制度の抜本的な改革へとつながる改革が進められています。

世田谷区は、首都東京の大都市行政を担う自治体であるとともに、82万区民を擁する基礎的自治体として、区民自治を基調としながら、新たな時代にふさわしい自治体のありようを模索し、改革を進めていく必要があります。

問題解決の方向性

1 基礎的自治体として自主性・自律性を高めます。

(1) 都区制度改革に取り組み、自律性をさらに高めます。

- ① 世田谷区は82万区民を擁する基礎的自治体として、さらに独自性を発揮できる自治体を目指します。
- ② 東京都と特別区が分権時代にふさわしい新たな連携、協調の関係を構築できるよう、都区財政調整制度をはじめとした都区制度の改革に取り組みます。

(2) 近隣自治体との連携を強化します。

- ① 広域的な観点から生活基盤の整備や区民の利便性の向上を図るため、近隣自治体との共同・協力事業を推進します。

2 新たな時代にふさわしい地域行政の推進

現状と課題

(1) 世田谷区は、区民に最も身近な自治体として、区民自治の実をあげ、地域の人びとに密着した総合的なサービスや地域の実態に即したまちづくりを展開するため、地区（出張所）・地域（総合支所）・全区（本庁）の三層分権型の地域行政を推進し、区民に身近な保健福祉やまちづくりの相談、区民生活に密着した各種サービスの提供、区民主体のまちづくりの支援を行ってきました。

しかし、地方分権、少子・高齢社会の進展や地域におけるコミュニティの変容、IT（情報通信技術）の急速な普及など、地域を取り巻く状況は大きく変化しています。

こうした社会情勢の変化やそれに伴う区民ニーズの変化に対応し、世田谷区独自の地域行政をより一層機能的、効果的に発展させるために、三層各々の新たな役割を明らかにし、サービスの提供体制の充実と地区まちづくり活動の支援を強化することが求められています。

問題解決の方向性

1

新たな時代にふさわしい地域行政を推進します。

(1)安全で安心なまちづくりを身近な地域で推進します。

①区民が安全に安心して暮らしていくことができるよう、保健福祉サービスの推進や防犯・防災対策、協働によるまちづくりなどについて、これからも区民に身近な地域で取り組んでいきます。

(2)地域におけるコミュニティの活性化を図ります。

①コミュニティの活性化を進めるため、地区を中心に活動する町会・自治会やNPO、福祉、子育て、環境問題などさまざまな分野で活動している団体をさらに積極的に支援していきます。

(3)執行体制の簡素化を進めます。

①より機能的、効果的にサービスを提供できるよう、地区（出張所）・地域（総合支所）・全区（本庁）の三層の全体にわたって、さらに執行体制の簡素化、スリム化を進めます。

③ 区民の目線に立った 行政経営の確立

現状と課題

- (1) 地方分権や規制緩和の進展により、サービスの質によって自治体が比較・選択される時代となっています。一方、今後、区の財源の大幅な拡大が見込めない中で、増大する行政需要に的確に対応するためには、中長期的な視点から行政が担う役割を見定め、区民の声を聞きながら、優先すべき重要課題に重点的・集中的に取り組む必要があります。その上で施策の成果を評価し、区民満足度の向上に向け、実施手法や体制、資源の配分等を見直し改善を図るといふ、「区民の目線に立った行政経営」の確立が不可欠です。「計画」から「実施」、「評価」を経て「改善」に至る総合的な行政経営の仕組みを、区民の参画を得ながら整備し、円滑に運営する必要があります。
- (2) 区民の声を的確に把握し、区政に反映していくためには、区政に関する情報を適切に提供し、区民の関心を高め、区政への参画をさらに促進する必要があります。区ではすでに区の施策や事務事業に関する行政評価の情報を公開していますが、区政全般にわたり透明性を高めることにより、区民に対する説明責任を果たし、区政に対する信頼感をさらに高めることが求められています。
- (3) さまざまな区政課題への継続的な対応と円滑な区政運営のためには、財政基盤の強化と計画的な財政運営が不可欠です。自主財源の確保や定員適正化の計画的推進による人件費の抑制などにより、健全な財政構造を維持するとともに、コストと成果、受益と負担の視点から区の取り組みを見直し、財政構造・予算配分の改善と実施の効率化を図る必要があります。

問題解決の方向性

1

区民の目線に立った行政経営を確立します。

(1)区民の目線に立った行政経営を確立します。

- ①顧客志向・成果重視など民間経営の視点や手法を採り入れ、区民の声を的確に把握しながら、施策の優先度や目標水準の設定、実績数値や目標達成度に基づく成果の評価等を進めます。
- ②区民の満足度を着実に高めるよう、行政評価の結果を区政の改善に役立てる総合的な行政経営の仕組みを、区民の参加を得ながら確立します。

(2)区政への区民参加を促進し、区政の透明性を向上します。

- ①事業の実績やコスト、行政評価の結果や財政状況など、区政に関する情報を区民に適切に提供し、区民の意見を反映する仕組みの充実や行政評価への参加など、区民の区政参画をさらに促進するとともに、区民に対する区の説明責任を果たすことにより、区政の透明性を高めます。

(3)安定した財政基盤の確立と計画的な財政運営を進めます。

- ①自主財源の確保に取り組むとともに、コスト対成果の向上、受益と負担の均衡の視点から、区の取り組みを見直します。
- ②事業実施の効率化と施策の優先度に基づいた予算配分を行うとともに、人件費や施設維持管理経費の抑制に努め、財政基盤の安定化と計画的な財政運営を進めます。

(4)組織・職員定数の適正化を進めます。

- ①中長期的な視点から行政が担う役割を見定め、適切な規模の組織・人員体制の構築に向け、現在のペースを緩めることなく、計画的に職員定数の削減を進めるとともに、組織体制の簡素化・効率化を推進します。
- ②職員の意識を改革し、能力をさらに高められるよう、人事制度の改革を進め、公務員としての自覚と責任を持って、自ら考え行動する職員を育成することにより、少数精鋭で問題を解決できる柔軟で機動的な執行体制を整備します。

4 資源の有効活用による 区民サービスの向上

現状と課題

- (1) 介護保険の導入を大きなきっかけとして、公共的なサービスを民間事業者が担う場面が増え、また、区民の支えあい活動やNPOの取り組みが大きな役割を果たすなど、これまで行政が中心的役割を担ってきた公共的サービスの提供と利用は大きく様変わりしました。利用時間の拡大や豊富なメニュー、身近な利用などに対する区民要望は高く、今後のサービス需要の増加を踏まえ、区民、事業者等の民間活力を効果的に活用した多元的なサービス提供体制を整備する必要があります。また、情報提供、アクセス確保、質の保証等の仕組みを整備し、区民が質の高いサービスを安心して利用できる環境の整備が求められています。
- (2) さまざまな情報やサービスがインターネット経由で簡単に利用できるなど、近年のIT（情報通信技術）の発達と社会への普及は、情報やサービスの利用に関する区民の意識を大きく変えています。こうした状況を踏まえ、サービスの向上や事務の効率化に向け、IT社会に対応した電子自治体の構築が必要です。また、個人情報の保護などセキュリティの確保や、パソコンや情報ネットワークを利用しにくい区民への対応が求められます。
- (3) 区民に最も身近な基礎的自治体として、区政を取り巻くさまざまな課題に的確に対応するため、区の資源を最大限有効に活用することが求められます。外郭団体の専門性や柔軟性を活かすため団体の経営や区の関与の仕方を改善するとともに、区の資産である公共施設や用地等についてもさらなる有効活用を図る必要があります。

問題解決の方向性

1

既存の社会資源を最大限有効に活用し、区民が質の高いサービスを安心して利用できる環境を整備します。

(1)民間活力を積極的に活用します。

- ①今後のサービス需要の増大と多様化を踏まえ、「民間でできることは民間に」という考え方を基本として、区民、事業者等の民間活力を効果的に活用し、区民サービスの向上を図ります。
- ②サービスや事業者に関する情報の提供、相談・申請窓口へのアクセスの確保、サービスの質の保証や苦情への対応などの仕組みを整備します。

(2)外郭団体の改善と活用を進めます。

- ①民間サービスの充実等の社会環境変化を踏まえ、外郭団体の有効性を高めるため、役割・実績に基づき団体や事業の統廃合を進めます。
- ②民間との競争の視点を取り入れ、外郭団体の専門性や柔軟性をさらに伸ばしながら、サービスの向上と経営の効率化に向け、計画的に改善を進め、効果的に活用します。

(3)区有財産を有効に活用します。

- ①区の有する施設・用地について、さらなる有効活用を図るため、公共施設整備方針に基づき、施設の統廃合や多面的利用など、区民ニーズの実情に合わせた柔軟で効率的な利用を図ります。
- ②施設の民営化や計画的修繕の実施等により、管理・運営コストの縮小に努めます。

(4)電子政府の取り組みを推進します。

- ①区民への情報提供や申請・相談等のサービスの向上、また、契約や文書管理等の事務の効率化を図るため、区ホームページの充実、問合せ・相談サービスの電子化、電子申請・電子入札の導入など、電子政府の取り組みを進めます
- ②個人情報の保護などセキュリティの確保や、パソコンや情報ネットワークを利用しにくい区民への対応を進めます。

